

тують зміни в сучасному світі, роблячи основний акцент на максимальному різноманітті та індивідуалізації обслуговування.

В готельному бізнесі перед кожним співробітником постає важлива й складна задача – створювати атмосферу гостинності, в якій гості будуть відчувати себе комфортно. Готелі, що наймають та утримують кращих в галузі співробітників-професіоналів та формують команду однодумців, створюють собі велику конкурентну перевагу, яку дуже складно перейняти або скопіювати конкурентам. Диференціація персоналу вимагає ретельного відбору персоналу, розробки програм морального та матеріального стимулювання, ротації кадрів, а також системи тренінгів та курсів підвищення кваліфікації. Крім того, існує проблема сприйняття персоналом нових технологій та ідей розвитку готелю. Деякі співробітники в такому випадку, як правило, в силу низької професійної компетенції поділяють принцип «це теорія, на практиці усе по-іншому». Однак на практиці нерозуміння сутності нововведень, опір змінам, небажання навчатися, проблеми з встановленням ефективних комунікацій, ігнорування необхідності управління знаннями істотно обмежують конкурентоспроможність та відповідно призводять до втрати готелем доходів.

Управління людськими ресурсами є одним з важливіших напрямків в діяльності організацій та вважається основним критерієм його економічного успіху. Якщо раніше головна увага приділялася розвитку та удосконаленню технічного прогресу, впровадженню прогресивних технологій та модифікації організаційних структур, то в теперішній час створено крен в сторону людського фактору, іншими словами, сутність та ефект бізнесу визначають люди.

ПРОБЛЕМИ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Сопалєва А.В.

Науковий керівник – Краснокутська Ю.В., канд. екон. наук, доцент

Ресторанний бізнес розвивається швидкими темпами, але більшість рестораторів стикаються з великою кількістю проблем. Наявна політична та економічна ситуація посилює ці проблеми та додає нових. Багато у чому через ці проблеми заклади громадського харчування перебудовують свою роботу або навіть зачиняються.

Головні проблеми, з якими стикають ресторатори – це концепція закладу та висока конкуренція. Сучасній людині важливо не тільки смачно поїсти, новими задачами сучасних кафе та ресторанів стають затишна атмосфера, оригінальна концепція та інтер'єр, приємні сюрп-

ризи та цікава подача блюд. Саме тому з кожним роком оригінальних ресторанів стає все більше. Цікавим явищем є високотехнологічні кухні, які використовують новітні досягнення науки та техніки для того, щоб швидко та якісно приготувати складні блюда.

Значною проблемою є вибір хорошого місця для кафе. Правильний вибір місця – це рішення багатьох задач закладу, таких як якість та контингент відвідувачів та витрати на комунальні послуги. В мегаполісах це насамперед центральні або великі вулиці. Також крім центра міста, підходять для розвитку ресторанного бізнесу торгівельні та ділові центри, а також аеропорти та вокзали. Але не зважаючи на місце розташування, менеджменту закладу харчування необхідно цілеспрямовано створювати привабливі для гостей умови. Також слід враховувати рівень доходів цільової аудиторії, а також сусідні заклади. Це може вплинути на вибір концепції ресторану.

Санітарно-епідеміологічні норми – надзвичайно важлива тема. Вона є великою проблемою в галузі громадського харчування міста. В більшості випадків саме через неправильне місце та приміщення порушуються санітарні норми. На маленькій кухні дуже важко дотримати абсолютно усі норми. Підвищена увага до санітарного стану необхідна в тому випадку, коли використовується велика кількість сирих продуктів в блюдах.

Установка сучасного обладнання на кухні ресторану пов'язана з деякими проблемами, з якими стикаються як досвідчені ресторатори, так і початківці. Також багато проблем викликане використанням інноваційного обладнання. По-перше, це дороговизна, оскільки більшість техніки імпорតне, а вітчизняне виробництво охоплює ресторанну сферу далеко не повністю. По-друге, комунальні проблеми (наприклад, скачки напруги) можуть вивести зі строю навіть саму надійну техніку.

Крім зазначеного, менеджменту закладів ресторанного бізнесу необхідно враховувати нові галузеві тенденції:

- популяризація сімейних закладів;
- відсутність темпів приросту ринку громадського харчування;
- орієнтація на здоровий образ життя. Спостерігається потреба в підприємствах, що пропонують корисну та здорову їжу. Однак відсутність часу у представників середнього класу може привести до того, що перспективними стануть підприємства швидкого обслуговування, які пропонують смачну та корисну їжу;
- прагматизм та емоційність у виборі. Більш привабливими стають підприємства з затишною та майже домашньою обстановкою, що мають невеликі ізольовані зони.
- розвиток доставки їжі та алкоголю на дом. При чому якщо ра-

ніше це було додатковим заробітком закладів громадського харчування, то тепер з'являються підприємства, які спеціалізуються тільки на доставці, не маючи стаціонарного об'єкту;

- тренд кав'ярень та культура споживання кави. Володарі кав'ярень пропонують нові формати, щоб утримати своїх клієнтів, одним з таких форматів стали мобільні кав'ярні;

- багато підприємств ресторанного бізнесу почали пропонувати своїм відвідувачам кальяни. При цьому обслуговування та приготування кальянів бере на себе не сам ресторан, а стороння компанія, що діє з рестораном за договором аутсорсингу;

- ресторани слідує останнім молодіжним трендам та активно позиціонують себе в соціальних мережах: створюють сторінки та групи, організовують конкурси та опитування, оповіщають про спеціальні пропозиції та новинки;

- намагання володарів закладів ресторанного господарства інвестувати в розвиток персоналу. Лідери ринку постійного проводять тренінги з сервісу та продажів, відпрацьовують стандарти підприємств, залучають тайних відвідувачів, намагаються, щоб в роботі офіціантів та барменів підтримувалася творча атмосфера.

ОЦІНКА МОЖЛИВОСТЕЙ РОЗВИТКУ РЕКРЕАЦІЙНИХ ЗОН НА БАЗІ ВОДНИХ ДЖЕРЕЛ ХАРКІВЩИНИ

Мошонько А.М.

Науковий керівник – Угоднікова О.І., канд. екон. наук., ст. викладач

Для сучасного етапу суспільного розвитку характерне зростання ролі рекреації в процесі відновлення сил людини. Важливою складовою рекреаційних ресурсів, які мають психолого-естетичну та медико-біологічну цінність є природні гідрологічні ресурси, у тому числі виходи підземних вод на поверхню – джерела. Зростаючий інтерес до джерел як об'єктів рекреації пов'язаний з бальнеологічними властивостями води деяких джерел, комфортним мікрокліматом, різноманіттям та естетичною цінністю ландшафтів, що їх оточують.

У Харківській області, яка має значні гідрологічні ресурси для організації рекреаційних зон, мало уваги приділяється розвитку рекреаційного туризму на базі водних джерел. Чисельні публікації присвячені дослідженню джерел області, перш за все, розглядають їх з метою використання у якості альтернативного джерела питного водопостачання та містять мало інформації про можливість їх розвитку в якості рекреаційних об'єктів.